

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dan kebutuhannya. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah.

Administrasi kependudukan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial di dalam masyarakat daerah tersebut.

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada saat sekarang ini kenyataannya penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien serta kualitas pelayanan yang belum baik, sehingga masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan karena tidak sesuai dengan harapan mereka. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan melelahkan.

Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Hal ini membuat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Oleh sebab itu penyelenggara

pelayanan harus fokus terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan masyarakat secara maksimal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian. Jadi dengan demikian lebih menekankan pada perilaku masing-masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan kegiatan dan kinerja yang baik maka diperlukan pembinaan, agar dalam melaksanakan pekerjaan tidak terjadi banyak kesalahan dan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Dalam peraturan pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil, mengatur bahwa kewajiban yang harus ditaatikan larangan yang tidak boleh dilanggar oleh setiap Pegawai Negeri Sipil. No. 53 Tahun 2010 itu menyatakan antara lain:

1. Mentaati ketentuan jam kerja
2. Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik
3. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat terhadap bidang tugasnya masing-masing
4. Memperhatikan dan menyelesaikan dengan sebaik-baiknya setiap laporan yang diterima mengenai pelanggaran disiplin kerja pegawai.

Hal itu juga diperkuat dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik. Dinyatakan bahwa setiap pegawai harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya aturan dan

sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi-instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tempat penelitian pada Kantor Kelurahan Airmata, Kota Kupang. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Kantor Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas camat. Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan, dan pelayanan masyarakat serta ketentraman dan ketertiban umum, serta lingkungan hidup dalam suatu wilayah kelurahan yang berbeda di wilayah kerja kelurahan. Dalam melaksanakan tugasnya, Lurah dibantu oleh sekretaris beserta perangkat kelurahan yang lain yang bersangkutan dalam proses pelayanan (Undang-Undang Otonomi Daerah Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 127).

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan salah satu masyarakat yakni Ibu. Ranti pah yang mengatakan :

“Masih ada sebagian pegawai bekerja dengan kurang disiplin, ada juga pegawai yang sering menggunakan waktu kerja untuk hal-hal yang tidak produktif bahkan ada yang meninggalkan kantor untuk kepentingan pribadinya pada jam kerja.”

Tingkat profesional aparatur Pemerintah Kelurahan perlu selalu dinilai kembali, dan berdasarkan penilaian tersebut dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia sesuai

tuntutan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Wujud nyata dari kemampuan dan profesionalisme aparaturnya pemerintah kelurahan dapat dilihat dari kinerjanya. Costello dalam Wibowo (2007:3) mengatakan apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi, dan harga dirinya akan meningkat.

Sehubungan dengan masalah yang telah diuraikan diatas, didalam menjalankan tugas yang dilaksanakan oleh pegawai kelurahan diduga kurang baik. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KINERJAPEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN AIRMATA KOTA KUPANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana kinerja pegawai di kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

- a. Melatih penulis dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa kuliah.
- b. Sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat atau pihak yang terkait untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.
- c. Sebagai bahan acuan dan informasi bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.